

質 疑 ・ 回 答 書

令和6年1月23日

発注番号	05GAI-69	件 名	令和6年度 枚方市出産・子育て応援事業に係る業務委託
No.	質 疑 事 項	回 答	
1	仕様書 P6 7. (2) ④ 致命的な障害に見舞われたとしても確実に復旧できる体制とありますが、運用 SE による初動対応は発生後どのくらいまでに必要となりますでしょうか。	可能な限り、早急にご対応いただけたらと考えております。	
2	前回の申請者数を月別でお教えてください。	前回は遡及対象者が含まれているため、対象者数が大幅に異なります。令和6年度分として仕様書7. (1) ①をご参考ください。	
3	前回のコールセンターでの受電件数を月別でお教えてください。	仕様書7. (1) ②をご参考ください。	
4	前回の受注業者名および落札金額をお教えてください。	<p>前回（令和4年度）結果 落札金額：47,745,353円（税抜） 落札業者：アデコ（株） BPOソリューション課</p> <p>上記結果は、あくまで前回の結果です。 本案件と仕様内容及び履行期間まで同一とは限りませんので、必ず本案件の仕様書をご覧頂き、仕様の詳細についてご確認ください。</p>	
5	仕様書5. (2)担当リーダー及びスタッフ リーダーが他部門のリーダーを兼務することは可能でしょうか	可能です	
6	仕様書5. (2)担当リーダー及びスタッフ リーダーがスタッフの業務を兼務することは可能でしょうか	可能です	
7	仕様書5. (3)対応記録の管理 事務局にて市民と直接対応することは本委託業務には含まれないという認識でよいでしょうか	市民と直接対応することは、本委託業務に含まれます。	
8	仕様書6. 執務場所及び時間 事務局およびコールセンターのそれぞれの開設日はいつでしょうか	市民向けの開設日は令和6年4月1日です。	
9	仕様書7. (1). ②応援ギフトの申請受付・審査及び問い合わせ対応 提供される対象者のデータ項目についてお示しください	氏名、カナ氏名、住所、郵便番号、生年月日、識別番号、妊娠届出日、出産予定日、面談相手、面談日等を予定していますが、詳細については、契約締結後に協議の上決定します。	

10	仕様書 7. (1). ②応援ギフトの申請受付・審査及び問い合わせ対応 審査業務において、提供される対象者のデータと申請者データとの突合する項目についてお示しください	識別番号、氏名、住所、生年月日等を予定しています。
11	仕様書 6. (1) 執務場所 事務局・データセンターとコールセンターは異なる場所でも構わないでしょうか	問題ありません。
12	仕様書 16 業務の引継ぎ 業務の引継ぎとありますが、その際前回業者よりマニュアル等の提供はありとの考えでよろしいでしょうか	引継ぎ方法については、別途協議となります。
13	仕様書 7. (3) ①問い合わせ対応 外国語に対応できることとありますが、翻訳センター等との三者通話での対応で宜しいでしょうか	問題ありません。
14	今回システム導入にあたり、Kintone による弊社独自のプラットフォームを利用を検討しておりますが、自治体専用の LGWAN 環境で Kintone を利用できる LGWAN-ASP サービスの導入し、インターネット等のパブリックネットワークと切り離れた運用を考えております。 主として事務処理センターと窓口、および貴市職員と構内ネットワーク内で共有したいと思います。導入時にあたり、貴市内サーバーで給付金業務に関するフォルダをご提供いただくことは可能でしょうか。	LG-WAN 版 Kintone のライセンスがないため、ご提示いただいた運用はできません。
15	上記に付随した質問になりますが、貴市にて LG-WAN 版 Kintone と Formbridge のライセンスをお持ちでしょうか。	どちらも持ち合わせておりません。
16	4. 業務概要 > (1) 事業開始日 令和 6 年 2 月 27 日(火)開始でしょうか。	本事業の開始日は、令和 5 年 2 月 27 日です。
17	4. 業務概要 > (1) 事業開始日 ・ 応援ギフト申請用 WEB フォームについて、何月何日までに利用できる状況にする必要があるか、お示しいただけますでしょうか。	令和 6 年 4 月 1 日から利用できるようご対応ください。
18	4. 業務概要 > (1) 事業開始日 ・ 申請受付及び問合せ対応は何月何日までに開始する必要があるでしょうか。	令和 6 年 4 月 1 日から開始できるようお願いいたします。
19	4. 業務概要 > (3) 対象者及び対象者数 (概算) ・ ①について、子ども 1 人あたり 5 万円と記載がございましたが、双子の場合、2 人×5 万円=10 万円を妊婦口座に振り込む認識で相違ございませんでしょうか。	双子の場合の支給金額はお見込みの通りです。振り込む口座につきましては、国の要綱通り養育者の口座です。

20	4. 業務概要 > (3)対象者及び対象者数（概算） ・②について、例えば期間中に2回妊娠届を提出した場合、2回支給となりますでしょうか。	お見込みのとおりです。それぞれの妊娠に対して支給されます。
21	7. 業務内容 > (1)事務局担当 ・貴市提供の対象者データと申請情報を突合し、対象者と特定するにあたり、住民票コードや母子手帳番号といった情報もご提供いただけますでしょうか。	申請者と対象者を特定できるような識別番号、母子手帳別冊番号等の提供を予定しています。詳細については、契約締結後に協議の上決定します。
22	7. 業務内容 > (1) 事務局担当② 「令和5年度問い合わせ等入架電実績 ひと月あたり380件」とございますが、月別の入電・架電それぞれの実績をお示しいただけますでしょうか。	4月1278件、5月963件、6月399件、7月371件、8月188件、9月253件、10月223件、11月201件、12月137件 ※なお、今年度につきましては遡及対象者が含まれた実績となります。
23	7. 業務内容 > (1) 事務局担当② 月別の申請件数と、不備率をお示しいただけますでしょうか。	月別の申請件数は、仕様書7.(1)①をご参考ください。 不備率については、月10件程度の実績です。
24	7. 業務内容 > (2)データセンター ・コールセンター環境について、クラウドPBXの使用は可能でしょうか。	仕様書の内容を満たすのであれば、クラウドPBXでも可能です。
25	7. 業務内容 > (2)データセンター ・「申請した者が申請後から至急決定までの状況がWEBで確認できるようにすること」とございますが、現行の確認のステータス数と内容（受付済・審査中等）をお示しいただけますでしょうか。	ステータス数：6 内容：受付前、受付済、審査中、振込済、不備確認中、不支給決定済
26	7. 業務内容 > (2)データセンター ・事務局におけるシステム構築に当たり、申請用紙（申請項目が分かる情報）をご共有いただけますでしょうか。	契約締結後、可能です。

枚方市 総務部 契約課

TEL：072-841-1345、FAX：072-841-2015

E-mail送付先：keiyaku-kouji@city.hirakata.osaka.jp（工事）
keiyaku-itaku@city.hirakata.osaka.jp（委託）
keiyaku-buppin@city.hirakata.osaka.jp（物品）